

Revue Linguistique et Référentiels Interculturels, volume 1, n° 1, Juin 2020
ISSN: 2658-9206

L'APPROCHE QUALITATIVE ET QUANTITATIVE DANS L'ENQUÊTE DU TERRAIN : L'OBSERVATION, L'ENTRETIEN ET LE QUESTIONNAIRE

THE QUALITATIVE AND QUANTITATIVE APPROACH IN THE FIELD SURVEY: OBSERVATION, INTERVIEW AND QUESTIONNAIRE

Noureddine SAMLAK
FLAM, Université Cadi Ayyad,
Marrakech
nourdoo@hotmail.com

Résumé:

Cet article a pour objectif d'expliciter trois outils méthodologiques largement utilisés dans les recherches qualitative et quantitative et les enquêtes du terrain en sciences humaines. Il s'agit de l'observation, l'entretien et le questionnaire. La première étape est une phase de reconnaissance du terrain qui permet de découvrir directement l'environnement et les acteurs sociaux de l'enquête. La deuxième étape est qualitative, elle se constitue de l'entretien directif et semi-directif pour collecter les données en s'approchant de plus en plus des enquêtés. La troisième étape a pour but de vérifier les résultats de manière quantitative par questionnaire en visant un grand nombre d'informateurs.
Mots-clés: recherche scientifiques, qualitative, quantitative, enquête, terrain.

Abstract

The purpose of this article is to explain three methodological tools widely used in qualitative and quantitative research and field surveys in the humanities. These are the observation, the interview and the questionnaire. The first stage is a phase of reconnaissance of the ground which allows discovering directly the environment and the social actors of the survey. The second step is qualitative; it consists of a directive and semi-directive interview to collect data by getting closer and closer to the respondents. The third step aims to verify the results quantitatively by questionnaire by targeting a large number of informants.
Keywords: scientific research, qualitative, quantitative, survey, field.

Introduction

Dans les enquêtes du terrain, les approches qualitative et quantitative constituent des méthodes de collecte et d'analyse de données très sollicitées par nombreux chercheurs en sciences sociales. Loubet précise que la méthode qualitative « *ne proycède à aucune quantification. Son souci est de rechercher la signification (…), aussi bien (…) évidente que (…) implicite. Elle s'oppose par-là aux techniques modernes à base quantitative (…) de dénombrement. Elle repose souvent sur un fondement rationnel*. »[1]Autrement dit, la démarche qualitative vise généralement les éléments pertinents de l'enquête. Elle se contente de recueillir des données jouissant d'une valeur qualitative qui touche le fond de la problématique pour procéder ensuite à une généralisation. Elle cherche aussi à découvrir le côté dissimulé de l'enquête par le biais d'une politique de proximité par rapport aux enquêtés. Pour la démarche quantitative, elle procède à l'analyse de données par le recours à la

[1] LOUBET Del Bayle Jean-Louis (2000), *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Paris - Montréal : Edition Harmattan, 2000. http://classiques.uqac.ca/ p298. Consulté le 10/05/ 2016. p186

quantification. Elle est jugée objective par nombreux chercheurs, car elle est indépendante de la personnalité de l'analyste et de ses jugements. Loubet ajoute que : « *lorsque l'on dispose de données quantitatives sur les caractères ou les variables à étudier, on peut recourir au calcul des corrélations, qui permet à la fois d'arriver à des résultats plus précis que ceux du calcul précédent et d'étudier non seulement l'association des variables, mais aussi leurs variations concomitantes.* »[1]

Dans le présent article, trois outils méthodologiques seront explicités de manière concise: l'observation, l'entretien et le questionnaire. La première étape est une phase de reconnaissance du terrain qui permet de découvrir directement l'environnement et les acteurs sociaux de l'enquête. La deuxième étape est qualitative, elle se constitue de l'entretien directif et semi-directif pour collecter les données en s'approchant de plus en plus des enquêtés. Pour la troisième étape, elle a pour but de vérifier les résultats de manière quantitative par questionnaire en visant un grand nombre d'informateurs. Le recours à ces trois outils de recherche permet de renforcer les outils de vérification des résultats de chaque étape d'analyse, car, comme le souligne Messaoudi : « *les références contrastives et comparatives sont un moyen de validation*.»[2]

Il est à noter aussi que l'enquête du terrain exige le respect de plusieurs critères qui favorisent le bon déroulement du travail tels que l'équipement matériel, le choix des informateurs et des lieux de l'enquête, l'état d'esprit du chercheur, les techniques d'entretien et de passation du questionnaire, etc. En fait, pour toutes les recherches en sciences sociales, le contact direct avec les enquêtés est un élément vital. L'observation, l'entretien et le questionnaire sont autant de procédés qui sont utilisés pour arriver à la même finalité : saisir la réalité humaine.

1. L'enquête par observation

1.1 Définition et objectifs

Du point de vue étymologique, Mouchtouris précise que le verbe « observer» vient du latin « *observare* » qui signifie : «« *garder devant* » *« ne pas quitter » (des yeux). (…) La définition grecque (…) renvoie à (…) épier, guetter, surveiller*.»[3] Dans les sciences sociales, l'observation[4] est utilisée par les chercheurs comme une technique d'enquête et de recueil de données. Elle permet de décrire le contexte et les états des lieux en procurant au chercheur la possibilité d'embrasser un regard étendu sur l'ensemble du terrain. L'observation consiste aussi, selon Cuq, à « *porter une attention méthodique lors de l'étude d'un phénomène pour en préciser les contours et les limites, en interpréter les faits saillants, en démêler les enjeux, en identifier les problèmes.»*[5] Elle constitue, alors, la seule méthode possible quand le chercheur ne souhaite pas prévenir les individus observés par crainte de modifier leurs comportements. Elle permet ainsi de mettre en évidence des décalages importants entre le comportement et les déclarations des sujets concernés.

De ce fait, commencer par l'observation dans une enquête est une étape cruciale qui permet de découvrir le contexte général du terrain. Le chercheur n'a pas besoin de s'adresser

[1]*Ibid*. p307
[2]MESSAOUDI Leïla (2003), *Etudes sociolinguistiques*, Impression Edition OKAD, Faculté des lettres et des sciences humaines, Université Ibn Tofail Kénitra. p17.
[3] MOUCHTOURIS Antigone (2012), *L'observation : un outil de connaissance du monde*, Ed, Harmattan, Paris, p17
[4] Selon Mouchtouris : l'observation a été introduite par Malinowski et Layard au début du XXe siècle afin de collecter des données ethnographiques dont l'anthropologue a besoin dans sa démarche scientifique.
[5]CUQ Jean-Pierre (2004), *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, Asdifle, CLE International. p181

directement à un groupe d'enquêtés pour collecter les données; il peut, grâce à sa présence sur place, accéder lui-même aux informations nécessaires à sa recherche. En plus, les informateurs peuvent parfois déformer la réalité des faits à cause de leur préoccupation excessive du travail qu'ils peuvent même ignorer les propriétés de leur entourage. Pour cette raison, il est indispensable que le chercheur retienne cette méthode pour avoir une vision objective sur l'ensemble du terrain ; ce qui va permettre de mieux préparer la suite de l'enquête par entretien et questionnaire.

1.2 Types d'observations

Il y a différents types d'observations en fonction du contexte, de la nature des données à collecter et du public ciblé par l'enquête. Il s'agit de « l'observation non-participante » qui consiste à observer en silence sans prendre part du contact avec le public ; et de « l'observation participante » qui pousse le chercheur à se fondre dans le décor afin de soutirer l'information.

Dans l'observation non-participante, le chercheur n'intègre pas le groupe, il garde ses distances vis-à-vis des sujets ciblés et se contente de les observer de manière anonyme et discrète. Il existe deux types d'observations non-participantes : directe et indirecte. La première consiste, selon Peretz, « *à être le témoin des comportements sociaux d'individus ou groupes dans les lieux mêmes de leurs activités ou de leurs résidences, sans en modifier le déroulement ordinaire*.»[1] La deuxième se manifeste en collectant indirectement les informations via un support audio, visuel ou écrit à savoir les témoignages de seconde main, les documents journalistiques et juridiques, les archives administratives, etc. Cefai affirme, dans son étude des travaux de Schutz, que «*le risque inhérent à l'observation sociale indirecte (…) est que l'observateur projette purement et simplement sur l'observé les types qu'il croit pouvoir lui imputer sur le fondement de ses réserves d'expérience.*»[2] L'enquêteur risque, alors, de tomber dans le piège des stéréotypes lors de l'interprétation des informations, à savoir que la collecte des données a été de manière indirecte et sans contact effectif avec les observés.

Par ailleurs, l'observation participante permet généralement de s'intégrer progressivement aux activités d'un domaine spécialisé où l'observateur devient lui-même le principal instrument d'observation. Il s'agit, selon Blanchet, d'une *« période d'interactions sociales intenses entre le chercheur et les sujets, dans le milieu de ces derniers. Au cours de cette période des données sont systématiquement collectées (…) en participant soi-même aux situations qui les produisent*.»[3] Le chercheur peut comprendre, alors, le monde social de l'intérieur grâce à son interaction directe avec le groupe qu'il observe. Ce qui permet de « *réduire au maximum le fameux paradoxe de l'enquêteur*.»[4]

Sur le plan linguistique, l'observation participante permet une entrée en matière plus spontanée dans le dire des gens. Elle fait partie de l'ethnographie de la communication ou, selon Blanchet, de l'ethno-sociolinguistique. Celle-ci s'intéresse à la manière dont une langue s'inscrit dans un ensemble de pratiques culturelles d'un groupe donné. A ce propos, Cambon explique que « *la langue est comprise non pas comme un ensemble détaché des pratiques sociales, mais comme un fait social et culturel à part entière. En ce sens, l'ethnolinguistique correspond à une théorie particulière du langage et une méthode de recueil et de description*

---

[1] PERETZ Henri (1998), « Les méthodes en sociologie, L'observation, La Découverte » In Coll *Repères*, Paris.

[2] CEFAI Daniel (1998), *Phénoménologie et sciences sociales Alfred Schutz Naissance d'une anthropologie philosophique*, Librairie DROZ, Genève Paris, p100

[3] BLANCHET Philippe (2000), *Linguistique de terrain. Méthode et théorie (une approche ethno-sociolinguistique)*, Rennes, Presses universitaires de Rennes. p. 41.

[4] *Ibid.* p. 42.

ISSN: 2658-9206

des faits langagiers.»[1] En effet, la participation de l'enquêteur aux activités d'une communauté linguistique est une condition favorable pour analyser de l'intérieur les interactions langagières et observer des phénomènes habituellement cachés aux étrangers. Ainsi, le chercheur a beaucoup plus de chance de limiter les erreurs et d'être en contact direct avec les discours spontanés et naturels des enquêtés.

1.3 Projet d'observation

L'élaboration d'un projet d'observation est nécessaire avant le commencement de l'enquête. Il se constitue essentiellement d'une « grille d'observation »[2] qui contient tous les éléments nécessaires à la recherche touchant (le dire, le faire, la gestion du temps, la durée des phénomènes, les contrôles, etc.). Comme il est impossible de tout observer, les paramètres mentionnés dans cette grille doivent être organisés dans un agencement précis selon les besoins de l'enquêteur. Ils doivent converger vers un objectif bien déterminé et contribuer à la progression du travail afin de découvrir les pratiques apparentes et normatives générant les cas étudiés. Il est à noter aussi qu'il est impératif de déterminer préalablement la durée globale des observations par rapport à l'ensemble des étapes de la recherche tout en élaborant un planning détaillé des séances d'observations obéissant aux exigences du domaine, aux disponibilités des informateurs et aux contraintes que peut rencontrer le chercheur avant de se présenter sur les lieux de l'enquête (prise de rendez-vous, localisation des lieux, mise en place du calendrier horaires, préparation des outils de prise de note, d'enregistrement, etc.).

Concernant la grille d'observation, nous proposons ci-dessous un exemple relatif à une enquête en sociolinguistique. Elle consiste à collecter le langage spécialisé des cours théoriques de la formation professionnelle du domaine de la menuiserie afin de comprendre le processus de son acquisition. Cette grille contient des paramètres qui peuvent être enrichis ou adaptés selon la nature des recherches dans d'autres domaines.

Tableau 1 : Exemple de grille d'observation

	Paramètres	**Observations**
Situation	Lieu	Salle 4 à l'Institut des Arts Traditionnels de Marrakech (IATM)
	Classe	2ème année filière menuiserie d'art
	Matière	Dessin
	Date et heure	Lundi 10/12/2018 de 08h00 à11h00
Activité	Titre	Les formes géométriques
	Type d'activité	Ecrite
	Thème de l'activité	Dessin géométrique
	Durée	3 heures
Informateur	Statut	1 Formateur : vacataire 7 Etudiants : 2ème année
	Sexe	masculin
	Niveau d'instruction	1 Formateur : bac +4 6 Etudiants : niveau bac et 1 niveau de qualification professionnelle

[1] CAMBON Laurent (2006), *L'éducateur spécialisé à travers ses discours : une question d'identité,* thèse de doctorat en sciences du langage, Sous la direction de Philippe Blanchet Université de Haute Bretagne Ecole Doctorale « Humanité et Sciences de l'homme ». p94

[2]« Une grille est un tableau servant, en fonction de critères sélectionnés, à répertorier, catégoriser, classer des données recueillies sur le terrain ».Cuq, J.-P. (dir.), *op.cit.* p. 119.

Déroulement de l'activité	Planification des cours	Par module, (étapes : présentation, explication, démonstration, application)
	Méthodologie utilisée	Approche par compétence
	Objectifs pédagogiques et compétence travaillée	Etre capable de dessiner une étoile à huit branches à l'aide d'outils géométriques
	Supports	Power point et tableau blanc
	Techniques utilisées	Apprentissage par étapes : cadrage, division, traçage, coloriage, etc.
	Rapport entre étudiants/enseignant	Respect mutuel, peu de réaction des étudiants, ré-explication (si c'est nécessaire)
	Comportements des étudiants	Attentifs et bien organisés
	Evaluation	Par exercices + corrections
Langage véhiculé	Les unités terminologiques simples	Cercle, triangles, lignes, angles, degré, règles, compas, etc.
	Les unités complexes	Lignes droites, traçage croisé, mesure de degré, etc.
	Les langues sources utilisées	Français à l'écrit avec Arabe marocain à l'oral
	Les types de discours/ type de langage	Discours spécialisé/ langage savant (écrit) + langage ordinaire (oral)
	Répartition du tour de parole	Il y a équilibre dans les échanges communicatifs

L'enquêteur est amené également à justifier les paramètres constitutifs de sa grille d'observation. De ce fait, nous proposons un exemple de justifications des éléments de la grille susmentionnée :

a- Situation

Dans chaque début d'enquête, il est nécessaire d'identifier d'abord la situation d'observation avant de passer aux autres étapes de la grille. Cette première partie contient le lieu de l'observation (IATM), la classe (année et filière), la matière (dessin, menuiserie générale, français, etc.), la date et l'heure (pour classifier les grilles et faciliter l'analyse) et enfin la durée pour évaluer l'organisation de temps en rapport avec l'activité et l'objectif pédagogique de la séance.

b- Activité

Cette étape de la grille a pour rôle d'identifier les informations en rapport avec la leçon présentée par le formateur. Nous avons commencé par le titre (ex : l'étoile à huit branches, les notions de bases de la menuiserie, les types de bois, etc.) ; son rôle est de situer l'activité dans le programme modulaire afin de déterminer l'objectif général et spécifique de la leçon. Nous sommes passés ensuite au type de l'activité (écrite ou orale) pour déterminer la nature

du corpus collecté. Enfin, le thème nous permet de comprendre le cadre général de la séance et la durée nous procure des informations sur le temps consacré pour chaque étape du travail.

c- Informateurs

Après avoir déterminé la nature de l'activité observée, l'identification des intervenants dans cette opération semble nécessaire à savoir : les formateurs (vacataires ou permanents), le nombre et le niveau de formation des étudiants (première ou deuxième année), etc. Nous avons mentionné aussi le sexe et le niveau d'instruction pour comprendre les conditions d'accès à l'Institut.

d- Déroulement de l'activité

Cette étape a pour objectif de donner une description des éléments constitutifs de la séance. La planification des cours présente les étapes des leçons (présentation, explication, application, etc.) ainsi que leur positionnement dans le programme modulaire. La méthodologie utilisée permet de découvrir la pédagogie adoptée dans chaque activité alors que les supports pédagogiques ont pour rôle de faciliter la transmission et l'acquisition des connaissances (power point, tableau, etc.). Il est important de découvrir aussi les techniques de travail (cadrage, traçage, etc.) qui vont enrichir le corpus langagier et permettre d'analyser ensuite le rapport entre enseignants et étudiants afin de mesurer le degré de leurs interactions. Enfin l'identification des techniques d'évaluation est nécessaire pour le contrôle du processus d'apprentissage.

e- Langage véhiculé

Le langage technique véhiculé à travers la formation a été classé en unités simples (les termes) et complexes (expressions.) pour faciliter son analyse ultérieure. La fiche propose ensuite de déterminer les langues sources (français, anglais, arabe, etc.) et la nature du langage technique (savant ou ordinaire) pour passer ensuite à la répartition de la parole en classe afin de découvrir les échanges communicatifs et leurs rôles dans la transmission des savoirs.

2. L'enquête par entretien

2.1 Définition et objectifs

L'entretien est une méthode qualitative, à usage complémentaire de l'enquête empirique, qui peut prendre plusieurs formes : non-directive, semi-directive ou thématique. Il sert à contextualiser des résultats obtenus préalablement par observation ou recherche documentaire et peut être utilisé à différentes phases du processus de la recherche. Pour Pellemans, l'entretien met en présence: un enquêteur et un informateur : «*l'interaction mutuelle de ces deux personnes (…) permet d'explorer dans le détail les attitudes, les opinions et les motivations du répondant.* »[1]

La nature des réponses de chaque interviewé peut être soit descriptive ou interprétative : le nombre d'artisans dans un atelier est une information descriptive tandis que la raison pour laquelle ils ont choisi ce domaine relève de l'interprétative. Pour cela, Pellemans ajoute qu'il est « *important d'adopter des procédures de questionnement réduisant la probabilité de distorsion [car] l'objectif principal des entretiens qualitatifs est de cerner les motivations inconscientes ou subconscientes, afin d'obtenir une réponse vraie plutôt que superficielle.*»[2] En plus, il semble nécessaire de maîtriser la situation d'entretien en adoptant un plan flexible

[1] PELLEMANS Paul (1999), *Recherche qualitative en marketing*, Ed DeBoeck Université, Paris, p86.

[2] *Ibid*. p87

pour orienter les interviewés sans pour autant leur imposer explicitement des questions perturbatrices.

L'enquête par entretien permet alors de collecter, de manière qualitative, des données de première main. Elle permet de vérifier les résultats des observations, qui tendent à découvrir le cadre général de l'enquête à partir d'une phase complémentaire qui se penche directement sur des éléments qualitatifs. Selon A. Blanchet et Gotman *: « le recours à l'entretien sert (…) à contextualiser des résultats obtenus préalablement par questionnaire, observation ou recherche documentaire. (…) [Il permet] alors l'interprétation des données déjà* produites.»[1]

2.2 Types d'entretiens

Dans l'enquête qualitative, l'entretien se divise en trois types largement utilisés dans les sciences sociales. Il s'agit de l'entretien : non-directif, thématique et semi-directif.

L'entretien non-directif se caractérise, selon Pellemans, par une ouverture et une flexibilité maximales : *« il tente de créer un lien privilégié entre l'enquêteur et le répondant (…) [en utilisant] souvent des techniques (…) qui facilitent l'expression, en toute liberté, d'informations souvent dissimulées et chargées émotionnellement*. »[2] Le chercheur tente de dégager le maximum d'informations en octroyant plus de liberté à l'interviewé dans une durée limitée. Il doit disposer d'un plan de thèmes à couvrir, sans usage de questions spécifiques. Ainsi, le chercheur « *identifie simplement le domaine d'intérêt général tout en faisant, de façon intermittente certains commentaires encourageant le répondant à développer son point de vue*.»[3]

L'entretien thématique se caractérise par son aspect ouvert et moins profond. Pellemans précise que : « *l'enquêteur dispose toujours d'un guide d'entretien (…) qui mentionne les thèmes à aborder (…). [Il] dirige l'entretien, mais de façon souple, en incitant la personne interrogée à parler librement des problèmes abordés tels qu'elle les perçoit.*»[4] L'enquêteur peut orienter son interviewé en lui demandant des précisions pour l'inciter à dévoiler des éléments restés encore dans l'ombre. Il est appelé aussi à l'encourager avec des approbations afin de créer un environnement de confort. Cette méthode est décrite souvent comme « *une approche en entonnoir* » [5] où le chercheur aborde le sujet de manière générale au début et commence à cerner progressivement la situation pour atteindre les détails.

L'entretien semi-directif se base également sur un guide d'entretien. Il s'agit selon Pellemans « *d'un questionnaire reprenant l'ensemble des thèmes à aborder dans un certain ordre. Le respect de cet ordre est ce qui le différencie de l'entretien thématique. La différence par rapport au questionnaire classique est la présence majoritaire des questions ouvertes*. »[6] Ainsi, l'interviewé peut répondre librement aux questions de l'enquêteur qui peut intervenir à tout moment pour demander des précisions et dépasser les ambigüités. Cette démarche semble un peu plus rigide par rapport aux autres méthodes qualitatives, mais elle a plusieurs avantages à savoir : la facilité de dépouillement, la durée réduite de l'enquête, le nombre important d'informations et enfin les coûts de réalisation qui sont généralement acceptables.

---

[1]BLANCHET Alain, et Gotman Anne (2007), *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Ed Armand Colin, Paris, p43

[2] Pellemans Paul (1999), *op.cit*. p87.

[3]*Ibid*. p88.

[4]*Ibid*.

[5]*Ibid*.

[6]*Ibid*.

2.3 Projet d'entretiens

Avant l'élaboration du projet d'entretiens, il est important de déterminer d'abord le type d'interview qui correspond parfaitement à la situation étudiée selon la nature et les propriétés de chaque enquête. Dans cet article nous nous focaliserons sur l'entretien semi-directif afin d'en présenter un exemple de projet. Comme nous l'avons susmentionné, ce type d'entretien permet d'assurer une certaine spontanéité dans le discours des interviewés. Le projet commence avec une préparation à l'avance d'une grille de questions classifiées par thèmes selon l'objet de la recherche. Cette technique permet de bien orienter les informateurs afin de fixer l'intention sur les grands axes et ne pas se perdre dans des détails. Par ailleurs, l'ordre de présentation des questions est généralement libre en adoptant un cheminement flexible de différentes thématiques de l'entretien. Il est à noter aussi que les questions ouvertes et les interactions entre l'enquêteur et l'interviewé permettent de compléter des éléments non mentionnés dans le guide d'entretien. Cela se manifeste essentiellement en gérant les réactions et les réponses inattendues des interviewés. A ce propos, P. Blanchet précise que *«l'enquête semi-directive est constituée de questions ouvertes auxquelles l'informateur peut répondre tout ce qu'il souhaite, lors d'un entretien, l'enquêteur se contentant de le suivre dans le dialogue (y compris si l'on s'écarte de la question pendant un certain temps).»*[1] L'intérêt est que l'interviewé puisse développer les idées que l'enquêteur lui aura soumises afin d'approfondir et d'explorer d'autres horizons en toute liberté.

Le projet de l'entretien semi-directif doit être bien structuré. Il se base sur plusieurs éléments : définition des thèmes à aborder, élaboration du guide d'entretien, sélection d'informateurs, préparation des lieux des entretiens (matériels, espace, durée, etc.) et enfin transcription, traduction et interprétation des données.

2.3.1 Guide d'entretiens

L'entretien semi-directif fait appel à un guide de questionnement élaboré à partir des données collectées lors des enquêtes précédentes. Il se présente, selon Tessier*: « sous forme d'un document écrit, permettant d'évoquer des points-clés avec l'interviewé et comportant soit des questions précises, soit les thèmes à aborder, avec des sous-thèmes et des référents bien déterminés.»*[2] Nous proposons ci-dessous un exemple de thèmes et de questions prédéterminées pour un guide d'entretien avec des enquêtés de la formation professionnelle en menuiserie d'art.

Tableau 2 : Exemple de guide d'entretien

Thèmes	Questions
Informations générales sur les interviewés	-Quel est votre statut professionnel ? -Quel est votre niveau d'étude ? -Quelle est votre spécialité ? -Combien vous êtes en classe? -Pourquoi vous avez choisi l'Institut des Arts Traditionnels?
Nature du langage technique de la formation	-Quelles sont les langues que vous utilisez en classe de cours ? (Français, Arabe marocain, Amazigh, etc.) -Quelles sont les langues que vous utilisez aux ateliers et durant les stages ? -Dans votre langage technique est-ce qu'il y a des mots que vous utilisez

[1] BLANCHET Philippe (2000), *Linguistique de terrain. Méthode et théorie (une approche ethno-sociolinguistique)*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 41

[2] TESSIER Gisèle (1993), *Pratiques de recherche en sciences de l'éducation : Les outils du chercheur débutant*, Presse Universitaire de Rennes, p. 168

	dans le langage de la vie quotidienne et qui ont changé de sens (les formes, les symboles etc.) ?
Maîtrise du langage technique	-Est-ce que vous maîtrisez le langage technique du travail ? pourquoi ? -Avez-vous une difficulté par rapport à la langue française ? -Avez-vous des difficultés de communication avec les autres spécialistes du domaine ? -Si oui, comment pensez-vous dépasser ce problème?
Apprentissage du métier	-Comment apprenez-vous le métier dans les ateliers de l'Institut ? - Est-ce que vous vous contentez des cours de l'Institut seulement ou vous faites une recherche personnelle? - Comment se comportent les formateurs avec vous ?
Apprentissage du langage technique	-Comment avez-vous appris le langage du travail ? -Faites-vous appel à des documents écrits pour faciliter cet apprentissage ? -Quels sont les critères d'un apprentissage rapide et efficace ?

Le choix des thèmes des entretiens ne doit pas être aléatoire, il doit répondre nécessairement aux besoins de la recherche afin de compléter, vérifier et interpréter les résultats des enquêtes précédentes. Il est important aussi de présenter une justification de chaque élément du guide d'entretien:

a- Informations générales sur les interviewés

Cette première étape a pour objectif de ne pas choquer les informateurs dès le début de l'entretien par des questions plus détaillées, mais de leur demander des informations de manière plus fluides afin de les encourager à répondre aux questions ultérieures. Cette technique permet également d'installer un lien de confiance entre l'enquêteur et l'interviewé afin de préparer le terrain et assurer un environnement de sécurité.

b- Nature du langage technique de la formation

Cette étape a pour objectif de découvrir la nature du langage technique véhiculé dans la formation à travers les langues sources et les différents usages linguistiques des informateurs. Grâce au contact direct avec ces derniers, le chercheur peut expliciter l'essence de ce langage en explorant les détails, contrairement à l'enquête par observation où il y a une distanciation imposée par la nature de cet outil de recherche.

c- Maîtrise du langage technique

L'objectif de cette partie est de vérifier le degré de maîtrise du langage technique de la formation afin de déceler les problèmes en relation avec le processus d'apprentissage et d'acquisition de ce dernier. La grille propose de découvrir également les difficultés de communication entre spécialistes de formations différentes pour mettre en lumière les éventuels décalages langagiers susceptibles d'exister dans ce milieu professionnel. Pour terminer, le guide invite les interviewés à proposer, à travers leurs expériences, quelques solutions pour dépasser ces problèmes langagiers.

d- Apprentissage du métier

Le rapport entre l'apprentissage du métier et celui de son langage est très solide, ce qui justifie l'intégration de cette partie. Le guide propose aux informateurs de donner une description détaillée de leur méthodes d'apprentissage: rapport avec le formateur, méthodes d'acquisition, travail en groupe ou individuel, supports pédagogiques, etc. Ainsi, le contact

direct avec les interviewés permet de découvrir de manière plus proche l'univers de leur travail et de leur apprentissage du métier.

e- Apprentissage du langage technique

Il s'agit d'une étape très importante liée nécessairement à la précédente qui permet de découvrir les techniques de transmission du langage technique dans le contexte étudié. Le guide propose d'abord une question directe sur les méthodes d'apprentissage de ce langage (par glossaire, par échange oral, de manière volontaire ou spontanée, etc.) pour passer ensuite à d'autres interrogations telles que : l'utilité des documents écrits, les critères intervenant dans l'apprentissage et le rôle des méthodes traditionnelles et modernes dans la transmission langagière.

2.3.2 Préparation des entretiens

a- Public cible

L'exploitation de l'expérience acquise durant les observations permet à l'enquêteur d'identifier les informateurs les plus qualifiés pour l'étape des entretiens. Cela dépend de la nature de la recherche et des exigences du domaine. L'enquêteur peut mettre en place plusieurs critères de sélection à savoir : l'ancienneté, la compétence, la bonne réputation, les recommandations des autres informateurs, la spécialité, etc. Il est à préciser que chaque élément devrait être justifié sans oublier les autorisations d'enquête et le quota de sélection des interviewés afin de respecter les critères déontologiques de la recherche.

b- Prise de contact avec les interviewés

Après avoir demandé, de manière officielle, les autorisations, l'enquêteur peut recourir aux modes d'accès direct et indirect afin d'établir le contact avec les informateurs. Il peut exploiter l'étape de l'observation pour tisser des amitiés avec les enquêtés à l'aide de personnes intermédiaires (informateurs-relais) ou les contacter directement en situation de face à face. Les informateurs peuvent éprouver parfois une méfiance par rapport aux étrangers. Après avoir établi un lien de confiance et expliqué l'intérêt de la recherche, il peut les contacter directement et commencer les entretiens. En plus, le fait de se présenter en tant que chercheur ou une personne très concernée par le domaine ou encore de citer des informateurs connus parmi les interviewés peut encourager ces derniers à répondre aux questions en imitant le comportement de leurs collègues.

c- Programmation temporelle des entretiens

Avant de commencer les entretiens, il impératif de déterminer au préalable les horaires de disponibilité des interviewés. Le fait de se présenter sans rendez-vous ou de mener des entretiens à des heures inappropriées risque de faire rejeter la requête ou de collecter des informations erronées. Pour cette raison, une programmation temporelle des entretiens selon un planning bien organisé est très sollicitée dans l'approche qualitative.

d- Scène et les lieux des entretiens

L'enquêteur est amené à choisir des lieux convenables pour le déroulement des entretiens loin des bruits et des regards qui pourraient gêner les informateurs et fausser les enregistrements (une salle de cours, bureaux, café, etc.). Ces lieux peuvent être recommandés par les enquêtés eux-mêmes où ils se sentent à l'aise, ou proposés par le chercheur après une étude de faisabilité, d'accès et d'autres critères relatifs à l'enquête d'ordre matériel et immatériel.

e- Préparation des outils matériels

L'élaboration des entretiens nécessite l'usage du matériel indispensable pour la prise de notes et les enregistrements. La préparation d'un dossier complet contenant les guides d'entretiens en plus des documents utiles à cette opération semble aussi nécessaire. L'enquêteur peut réserver un ensemble de pistes d'enregistrements dans un dictaphone en désignant chacune par un numéro spécifique pour faciliter l'étape de traduction et de transcription des données. En plus, il faut dresser un planning des rendez-vous (avec enregistrement des adresses et horaires des informateurs) afin d'organiser les entretiens en parallèle avec les disponibilités du chercheur et des enquêtés.

Toutefois, l'utilisation des moyens matériels peut perturber parfois les informateurs. Le fait de voir une personne munie d'un cartable et d'un enregistreur est souvent source de méfiance pour les enquêtés. Pour cette raison, il faut mettre en confiance son informateur avant de commencer les enregistrements afin d'éviter les perturbations qui peuvent s'atténuer généralement avec le temps. Il est important également de préciser que les entretiens seront anonymes et que les pistes seront détruites après leurs interprétations.

2.4 Réalisation des entretiens

a- Entretien individuel et collectif

Le choix entre l'entretien individuel et collectif dépend de la nature de la recherche. Le premier assure que les réponses des interviewés ne soient pas influencées par celles de leurs collègues ; par ailleurs, lors des entretiens collectifs le premier locuteur qui révèle ses informations influence généralement les autres qui commencent à adopter au fur et à mesure le même point de vue en imitant l'enquêté précédent. Cela peut être expliqué par un manque de confiance en soi, par une personnalité facilement influençable, ou tout simplement par perturbation à cause du caractère nouveau de l'expérience.

b- Choix de la langue des entretiens

Le chercheur doit connaître parfaitement les langues en usage parmi les informateurs en exploitant la phase d'avant l'enquêté ou celle de l'observation pour déterminer la langue des entretiens. Le statut de ses derniers, leur niveau d'instruction, leur formation, etc. permettent de faciliter le choix de cette langue : français, anglais, arabe marocain, amazighe, etc. Certains chercheurs optent même pour une traduction des questions en situations imprévues lors des entretiens avec arabophones, amazighophones, etc.

c- Durée des entretiens

La majorité des entretiens ne devrait pas dépasser une durée de dix à quinze minutes pour traiter les questions les plus importantes. Ce « *timing* » semble idéal pour faciliter l'étape de traduction, de transcription ou de traitement des données. En plus, le fait de déterminer préalablement la durée encourage la concentration du chercheur et même de l'informateur sur l'essentiel de la question. Cela évite également tout gaspillage de temps dans des sujets inutiles ou dans des discussions qui pourraient nuire au processus de l'enquête.

d- Techniques adoptées lors des entretiens

- Explication de l'objet de l'entretien

Avant de commencer les enregistrements, il est nécessaire de signaler aux informateurs l'objectif général de la recherche et l'utilité des entretiens. En effet, les enquêtés deviennent plus sociables et moins craintifs en leur expliquant l'importance de leurs interventions dans l'avancement de la recherche. Ils deviennent alors conscients que leurs points de vue sont

ISSN: 2658-9206

essentiels pour atteindre les objectifs de l'enquêteur en fournissant plus d'efforts pour satisfaire sa demande.

- Confidentialité et anonymat

Afin d'établir le lien de confiance avec l'interviewé, il est nécessaire de lui expliquer le caractère anonyme des entretiens et l'obligation de recourir aux enregistrements. Son nom et son prénom ne seront pas cités dans la recherche. Ce qui est important ce sont les informations qu'il révèle à l'enquêteur. Celui-ci est éthiquement obligé de protéger ses informateurs, il doit conserver leurs intérêts contre les mauvais jugements qui peuvent toucher leurs réputations dans le secteur. Pour cette raison, il devient nécessaire de recourir aux pseudonymes pour dissimuler l'identité des interviewés, alors que l'usage des textes et des enregistrements doit se faire avec prudence tout en évitant de les exposer publiquement.

- Comportement avec les informateurs

Au cours des entretiens, l'enquêteur doit se comporter de manière flexible et intelligente avec les informateurs. Il ne faut surtout pas montrer une forme d'autorité, ni avancer des conseils ou des remarques d'ordre moral qui peuvent toucher la sensibilité des interviewés. Le chercheur doit, au contraire, gagner la confiance de ses interlocuteurs avec une écoute bienveillante. Il doit se montrer sociable, respectueux et sincère. Pour aider les interviewés dans cette opération, l'enquêteur peut avancer des commentaires, poser des questions pour gérer le silence, éviter le blocage et soulager les anxiétés susceptibles d'altérer la relation. En fait, l'enquêteur doit utiliser tous les moyens éthiquement reconnus pour collecter des informations utiles pour sa recherche.

- Distance et neutralité du chercheur

La neutralité de l'enquêteur pose plusieurs paradoxes dans le domaine de la recherche. Comment le chercheur doit prendre ses distances tout en orientant les informateurs vers les objectifs de la recherche ? A ce propos, A. Blanchet précise que « *la neutralité est donc un procédé actif qui consiste à amener le locuteur sur le terrain de l'expression ou, (…), à se voir lui-même plus clairement à se réfléchir dans un miroir verbal pur de toute opinion, évaluation, diagnostique et suggestion susceptibles d'empêcher le processus de clarification*. »[1] Autrement dit, la distance du chercheur se manifeste par l'art d'écouter ses informateurs en les invitant à s'exprimer librement afin de réaliser une auto-clarification spontanée.

Ce processus présente, à son tour plusieurs risques, car, selon P. Blanchet lorsqu'on se confie à un informateur sans orientation, il peut adopter des attitudes d'ajustement liées à la situation de l'enquête. « *L'informateur est ainsi conduit à dissimuler certaines pratiques privées, à présenter de lui la facette qui lui semble le mieux convenir au rôle qu'il joue, à proposer des réponses qu'il présuppose attendues par l'enquêteur (…)* ».[2] Pour cette raison, l'entretien semi-directif constitue la solution la plus appropriée, car il permet de contrôler les interviews tout en procurant aux enquêtés une marge de liberté qui les pousse à s'ouvrir sur d'autres perspectives de réflexion.

[1] BLANCHET Alain et Al. (1985), *L'entretien dans les sciences sociales,* Ed Dunod, Bordas, Paris. p155-156.

[2] BLANCHET Philippe (2000), *La linguistique de terrain Méthode et théorie Une approche ethno-sociolinguistique*, PUR, Rennes, p 46

- Autres attitudes de l'enquêteur

A. Blanchet[1] ajoute d'autres attitudes que l'enquêteur doit maîtriser au moment des interviews[2]. Il précise que le chercheur doit traiter toutes les informations collectées comme un élément inséparable de son contexte. Pour ce faire, il doit être attentif non seulement à ce que la personne a envie de dire, mais aussi à ce qu'elle n'a pas envie de dire ou à ce qu'elle ne peut pas dire sans aide. En effet, rien de ce qui est dit ne doit être considéré, *a priori*, comme « vrai » ou « faux », mais comme des attitudes mentales, des indices à des problèmes qu'il faut détecter. En plus, l'enquêteur doit faire attention à ce que les sentiments de l'interviewé n'agissent pas sur lui et le poussent à adopter des jugements personnels qui peuvent l'éloigner des objectifs principaux de sa recherche.

e- Interventions de l'enquêteur

Le chercheur doit faire appel à plusieurs techniques de questionnement afin d'obtenir les réponses des enquêtés (considérés comme les seuls détenteurs du savoir). A ce propos, A. Blanchet et Gotman[3] soulignent trois techniques essentielles: la contradiction, les consignes et les relances.

La contradiction consiste à pousser les enquêtés à développer leurs idées en se mettant en situation opposée de leurs discours. Le fait de contredire l'interviewé le pousse, effectivement, à présenter plus d'arguments pour défendre son point de vue. Cela lui permet aussi de sortir de sa discrétion et de s'exprimer librement surtout lorsqu'il s'agit d'un sujet important pour lui. La contradiction fait appel à une implication importante de l'enquêteur dans sa recherche ; pour cette raison, il faut l'utiliser avec modération afin de respecter la neutralité de l'enquête.

Les consignes ont pour objectif d'organiser les entretiens en déterminant préalablement les normes de travail. Elles ont pour rôle l'orientation thématique des interviews afin de schématiser les axes de questionnement et guider les enquêtés. Les premières consignes mettent le point sur le rôle des interventions des enquêtés dans le développement de la recherche. Les consignes suivantes se focalisent sur les autres éléments de la recherche (nature du langage, degré de maîtrise de ce dernier, apprentissage et transmission, etc.). Les dernières consignes se présentent sous forme de rappel de l'aspect anonyme de la recherche.

Les relances, quant à elles, sont utilisées afin de pousser les enquêtés à développer leurs arguments : elles *« ne définissent pas les thèmes à évoquer, (...) [mais] s'inscrivent dans le déroulement des énoncés de l'interviewé comme des fragments de contenus subordonnés à ce dernier.»* [4]Il existe plusieurs types de relances :la réitération (répétitions d'éléments du discours des enquêtés), les reflets (insistance sur la fiabilité ou non d'une réponse), la déclaration (ajouts, suggestions de réponses) et l'interrogation (questionnements). Il est à préciser qu'il faut utiliser avec modération ces techniques pour ne pas tomber dans la mal-compréhension ou la modification des informations.

2.5 Phase de traduction et d'utilisation

a- Traduction et transcription des données

Selon la nature de la recherche et de la langue utilisée dans les entretiens, les enregistrements peuvent être traduits ou transcrits tels qu'ils étaient dans la réalité y compris les erreurs, les pauses et les interférences. Il existe plusieurs types de codages qui permettent de normaliser les données et faciliter leurs exploitations. Nous citons, à titre d'exemple, le

[1] BLANCHET Alain et al. (1985), *op.cit*.
[2]Il s'agit selon lui des consignes de F.J. Roethlisberger et W.J. Dickson (1943 :272)
[3]BLANCHET Alain, et GOTMAN Anne (2007), *op.cit.* p 78-79
[4]*Ibid*. p 79

ISSN: 2658-9206

modèle de C. Blanche-Benveniste [1] qui contient toutes les caractéristiques de la langue parlée telles que les pauses longues et courtes, les allongements de syllabes, les phrases non complètes, etc. Par ailleurs, le fait de prétendre effectuer une traduction parfaite de l'oral est illusoire[2] puisque le chercheur peut devenir subjectif dans l'interprétation des données en plus de sa liberté de citer ou d'ignorer une partie des entretiens.

b- Méthode d'interprétation : l'analyse thématique

Pour traiter les données, nous avons opté pour l'analyse thématique qui se divise en deux parties : l'analyse verticale qui touche tous les thèmes traités par les informateurs et l'analyse horizontale qui a pour objectif de découvrir le point de vue et les opinions des enquêtés. De ce fait, après l'étape de traduction des données en français (pour les informations collectées en d'autres langues), il était nécessaire de faire une lecture générale de l'ensemble du travail pour entamer ensuite une grille d'analyse qui contient les thèmes à aborder classés selon leur importance.

Il est à préciser qu'il ne s'agit guère d'une redondance du guide d'entretien, mais une finalisation de ce dernier. Grace aux informations des enquêtés, nous avons pu découvrir d'autres thématiques largement intéressantes. Cela nous a permis d'enrichir les guides d'entretien afin de concevoir une grille d'analyse thématique complète. Blanchet et Gotman précisent qu'à *« la différence du guide d'entretien qui est un outil d'exploration (visant la production de données), la grille d'analyse est un outil explicatif (visant la production de résultats). Elle n'en est donc nullement le décalque, mais une version plus logifiée. »*[3]Cette grille peut contenir aussi les techniques employées par les interviewés pour exprimer leurs opinions (indicateurs de discours). Nous citons à titre d'exemple : le style déclaratif, interrogatif et répétitif ou encore les anticipations, les demandes de précisions, d'explications ou d'approfondissements, etc.

Tableau 3 : Exemple d'une grille d'analyse thématique

Thèmes	Objectifs	Items	Techniques employées
Informations générales	Identification des informateurs	*« Je suis mâallem… », « J'ai 40 ans d'ancienneté… »*	Phrases déclaratives, demandes de précisions, etc.
Unités langagières simples et complexes	Collecte des unités terminologiques du domaine	*« On travaille avec [lmərbu'], [ttəʒwina], [lməlsa] … »*	Enumération des noms d'outillages, de matériaux, d'ouvrages et de techniques
Nature du langage technique	Comprendre les éléments constitutifs du langage technique (langues sources etc.)	*« J'utilise seulement l'arabe marocain avec des mots en français pour les machines … »*	Phrase déclarative
Maîtrise du langage technique	Avoir une idée sur le degré de maîtrise du langage	*« L'apprenti doit maîtriser les noms d'outillages au début de*	Phrase déclarative

[1] BLANCHE-BENVENISTE Claire (1995), *Approches de la langue parlée*, Ophrys, Paris.
[2]Les éléments du discours des enquêtés peuvent parfois poser des problèmes lors des confusions d'interprétation ou durant l'usage de mots passe-partout pour poser ou répondre à une question.
[3]BLANCHET et GOTMAN (2007), *op.cit.* p 97

	technique	*sa formation … »*	
Difficultés langagières	Découvrir les principales difficultés terminologiques et leurs répercussions sur le rendement au travail	*« Je trouve une difficulté de communication avec les apprentis…»* *« La langue du métier c'est la langue du métier…»*	Phrase déclarative Réitération
Apprentissage et acquisition du langage technique	Analyser les techniques d'apprentissage et d'acquisition du langage	*« L'apprentissage de la langue du métier vient de manière spontanée avec le temps…. » attention à cela …. »* « Pouvez-vous *répéter votre question …. »*	Phrase déclarative Demande d'explication

3. L'enquête par questionnaire

3.1 Définition et objectifs

Le questionnaire est une méthode quantitative de collecte de données adoptée dans différentes recherches en sciences sociales pour analyser un phénomène ou confirmer les résultats des enquêtes qualitatives. Il constitue, selon Baumard et al, «*un outil (…) bien adapté aux recherches quantitatives puisqu'il permet de traiter de grands échantillons et d'établir des relations statistiques ou des comparaisons chiffrées.»*[1]De ce fait, le questionnaire met en lumière deux séries de chiffres dans sa composition: des chiffres descriptifs (ancienneté, âge, etc.), et des chiffres explicatifs (qui traduisent la relation de cause à effet entre des variables)[2]. En plus, c'est le nombre d'éléments de l'ensemble (échantillons) qui permet aux informations obtenues d'être dignes de confiance, contrairement aux enquêtes précédentes qui se basent sur la qualité comme critère de pertinence.

Le questionnaire a pour objectif de vérifier la problématique d'une recherche et de confirmer ou infirmer de manière quantitative les résultats des enquêtes par observation et entretien. Il permet de croiser les données d'un large public en se focalisant sur des données statistiques. Il s'agit, en effet, d'une démarche rapide qui permet l'économie du temps en exploitant plusieurs informations. La présence du chercheur sur les lieux de l'enquête n'est pas obligatoire ; il suffit de collecter les documents (après leurs passations) pour commencer l'analyse statistique et quantitative. En plus, le questionnaire assure l'anonymat des informateurs qui peuvent répondre librement sans être influencés par l'enquêteur. Cette opération rend les résultats plus fiables en comparaison avec les réponses des entretiens qui se font de manière spontanée. Sans oublier l'économie du coût, car en effet, le questionnaire ne nécessite ni rendez-vous, ni communications téléphoniques, mais seulement des exemplaires du formulaire à remplir. Et grâce à plusieurs variables (âge, sexe, spécialité, ancienneté, niveau d'instruction, etc.), le chercheur peut comparer les données, tirer des conclusions et ouvrir plusieurs perspectives de recherche.

[1] BAUMARD Philippe et al. (1999), « La collecte de données et la gestion de leur source », In *Méthodologie de la recherche en gestion*, Ed Thiétart, Nathan. p2
[2]*Ibid.*

ISSN: 2658-9206

3.2 Difficultés en relation avec le questionnaire

Malgré sa capacité de toucher un grand public, le questionnaire « ligot »[1] les informateurs par ses questions prédéterminées. Il ne peut contenir toutes les informations nécessaires à l'enquêteur qui doit recourir aux démarches qualitatives pour explorer les détails. En plus, le fait de s'adresser à des enquêtés analphabètes rend impossible toute administration de questionnaires ; il semble alors nécessaire de les accompagner lors des réponses sans pour autant influencer les résultats. En plus, le choix et la formulation des questions présentent, également, d'énormes difficultés qui varient selon la nature des enquêtés (ce qui explique les différents comportements qu'ils peuvent adopter lors du choix des réponses). En plus, au moment de l'échantillonnage, comment couvrir un large public pour que le travail soit représentatif ? Quant à l'étape de passation des questionnaires, la tâche ne semble pas facile. Il faut maîtriser les horaires et les disponibilités des enquêtés afin de choisir le bon moment pour cette opération. Il peut arriver que certains informateurs refusent de répondre aux questions à cause du manque de temps ou de problème de confidentialité ce qui dissuade les autres et demande un temps supplémentaire pour les convaincre. En plus, certains informateurs peuvent imiter leurs collègues et procurer des réponses précipitées pour faire plaisir à l'enquêteur ou pour se débarrasser de la tâche rapidement (ce qui nécessite l'élimination des réponses erronées ou contenant des propos trop complaisants lors de l'étape de dépouillement et d'interprétation).

3.3 Projet du questionnaire

a. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire se constitue de plusieurs variables qui se divisent généralement en nombreuses parties selon l'objet de la recherche. L'enquêteur doit insister sur la continuité logique et l'enchainement des variables en commençant par des questions simples avant de passer aux questions complexes. La première partie appelée « *le talon* » est consacrée à l'identification des enquêtés afin de les catégoriser en précisant : l'âge, le sexe, la spécialité, l'ancienneté, le niveau d'étude, la profession, etc. Les autres parties ont pour rôle de développer les autres éléments de l'enquête et qui varient selon la nature de la recherche.

b- Formulation des questions

Les questionnaires peuvent contenir trois types différents : des questions ouvertes, des questions fermées ou des questions à choix multiples. Elles sont formulées dans un langage accessible aux informateurs pour faciliter leurs interprétations. Les questions fermées permettent d'encadrer les réponses et d'avoir une vision plus précise sur les indicateurs de l'enquête. Selon Messaoudi « *le questionnaire permet de garantir une homogénéité des réponses en utilisant des questions fermées, limitant ainsi les biais dus, par exemple, aux relations qui se forment entre les répondants et l'enquêteur lors d'un entretien. Cela force les gens à avoir une réponse ce qui, dans tous les cas, simplifie et déforme la réalité*.»[2] De ce fait, les questions fermées se prêtent le mieux à l'exploitation et à l'analyse statistique grâce à leur simplicité pour l'enquêteur et l'enquêté. Par ailleurs, elles présentent le risque d'influencer les réponses ou de laisser dans l'ombre des informations nécessaires à la recherche. Les questions fermées se divisent en deux parties : les questions dichotomiques lorsqu'il n'existe que deux possibilités significatives (ex : réponse par « oui » ou par « non », etc.) et les questions à choix multiples lorsque l'enquêté a un ou plusieurs choix à faire entre des modalités différentes (ex : - Quel est votre niveau d'étude ? Aucun, coranique, primaire, collège,

[1]MESSAOUDI Leïla (2003), *op.cit.* p18.
[2]*Ibid.*

secondaire, bac et plus). Par ailleurs, les questions ouvertes permettent de collecter une grande masse d'informations pour toucher des aspects ignorés par les questions fermées. Elles laissent à la personne interrogée toute la liberté de s'exprimer et permettent, ainsi, de collecter des informations lorsqu'on ne peut prévoir des réponses possibles. Pour cette raison, ce genre de questions présente une énorme difficulté lors de leur formulation qui ne doit comporter aucune ambiguïté (malgré l'utilisation des logiciels). Pour dépasser ce problème, il semble nécessaire de procéder par regroupement de réponses similaires et cibler les données répétitives pour une bonne exploitation.

c- Questionnaire-test

Avant l'élaboration définitive du questionnaire, il est indispensable de le tester auparavant pour évaluer sa validité : est-ce que la majorité des questions seront comprises par les informateurs ? Sinon il est impératif de les reformuler. L'enquêteur est amené à faire remplir un questionnaire-test par des enquêtés désignés au hasard pour détecter les anomalies et tester la fiabilité des variables. Cette opération permet de savoir si les questions sont bien structurées et si elles convergent vers la problématique du départ. Il est à noter aussi qu'à chaque fois qu'un enquêté s'attarde, relie, ou demande l'explication d'une question, cela traduit très bien qu'il s'agit d'une anomalie. Il est donc nécessaire de procéder aux modifications pour élaborer le questionnaire final. En plus, Boukous insiste sur le fait que *«le questionnaire doit être rédigé dans une langue parfaitement maîtrisée par les sujets.»*[1]Pour cela, il faut opter pour un questionnaire accessible à tous les informateurs sans exception pour faciliter la compréhension de la majorité de ses variables.

d- Echantillonnage

Afin de sélectionner un échantillon représentatif, le chercheur peut recourir aux méthodes les plus employées dans les recherches en sciences sociales :

- **La méthode aléatoire** : c'est une démarche de sélection au hasard considérée comme représentative par nombreux chercheurs. Elle se fait à travers un tirage au sort des informateurs selon une liste exhaustive de l'ensemble général de la population. A ce titre Legrain affirme que le sondage au hasard est une méthode scientifique rigoureuse : *« Il permet de calculer le risque d'erreur de l'échantillon. En théorie la plus satisfaisante, cette méthode est la moins utilisée dans la pratique, car il y'a souvent impossibilité de respecter la règle de l'équiprobabilité* »[2], une règle qui impose que chaque unité de sondage ait une chance égale de faire partie de l'échantillon.

- **La méthode des quotas** : c'est une démarche qui utilise des critères particuliers pour réduire l'ensemble de la population de départ (âge, sexe, etc.). Elle repose sur une hypothèse qui consiste à dire que : si un échantillon est identique à la population générale (pour un certain nombre de critères), il sera comparable à cette dernière et les résultats de son analyse seront généralisables. Thomas Gay précise que la méthode des quotas est une « *méthode qui consiste à construire un échantillon de la population reproduisant des caractéristiques identiques à la population dans sa totalité*.» [3]

e- Passation des questionnaires

---

[1]BOUKOUS Ahmed (1999), « Le questionnaire », In *L'enquête sociolinguistique*, (dir) Louis Jean Calvet et Pierre Dumont, Ed L'Harmattan, Paris, p122

[2] LEGRAIN Marc (2007), *Théorie et pratique des enquêtes par questionnaire*, Editions des CCI SA, Liège, p64

[3] GAY Thomas (2006), *L'indispensable de la sociologie*, Ed, Studyrama, France, p82.

Le chercheur doit prévoir les circonstances de passation des questionnaires avant de commencer cette opération. Il doit déterminer la période de passation, les propriétés de chaque domaine, la disponibilité des informateurs, l'accès aux lieux de l'enquête, les informateurs-relais, les prises de rendez-vous, etc. Il s'agit, en effet, de critères qui varient selon chaque recherche. Il est à préciser aussi que pour faciliter la saisie des données, chaque questionnaire rempli devrait être introduit automatiquement sur un logiciel de traitement statistique d'informations (SPSS, etc.). Cette opération est importante pour gagner du temps et ne pas influencer les résultats. A ce propos, Boukous affirme que *«des questionnaires récupérés après un laps de temps important après leur administration, non seulement retardent l'opération de traitement, mais encore risquent de biaiser les résultats de l'analyse.»*[1]

f- Codage des questionnaires

Après la récupération des questionnaires, il est nécessaire de passer à la phase du codage des différentes réponses. Il s'agit de transformer les données en chiffres pour faciliter leur saisie dans les logiciels de traitement statistique. Concernant le codage, le chercheur peut adopter un codage par abréviations pour chaque variables (ex : AncMétier = ancienneté dans le métier, ProPère = profession du père, etc.). Il peut opter aussi pour un type numérique afin de traiter les questions fermées et à choix multiples, ou choisir le type en chaine pour les questions ouvertes. Les valeurs des réponses fermées ou à multiples propositions peuvent être codifiées en chiffre de un à dix. Par exemple :

Question : Pourquoi avez-vous choisi cette formation ?

1=Echec scolaire
2=Choix imposé par les parents
3=Pour apprendre le métier
4=Pour accéder au travail
5=Attirance du domaine
6=Réputation de l'atelier
7=Par tradition familiale
8=Autres

Et vu la multitude des modalités de réponses, le chercheur peut les regrouper en utilisant le même codage pour faciliter l'étape de traitement des données. Pour les questions ouvertes, il peut procéder à un regroupement des points de vue et des idées convergentes, puis attribuer des codes communs aux modalités de réponses qui traduisent le même sens ou la même idée.

Conclusion

Les méthodes qualitatives et quantitatives permettent de collecter les données de manière détaillée et diversifiée. Il s'agit d'un ensemble de démarches qui se basent d'abord sur l'exploration des lieux à travers les observations (directes et indirectes) pour passer ensuite aux entretiens qualitatifs et généraliser les résultats à travers les questionnaires.

[1] BOUKOUS Ahmed (1999), *op.cit.* p23

ISSN: 2658-9206

Revue Linguistique et Référentiels Interculturels, volume 1, n° 1, Juin 2020

Observations → Grilles d'observations → Classement et analyse de données

Entretiens → Enregistrement Traduction Classement par thèmes → Analyse qualitative

Questionnaires → Récupération Codage Logiciels → Dépouillement et analyse quantitative

Figure 1: Etapes des enquêtes qualitatives et quantitatives

L'enquêteur est amené à bien connaître le terrain en maitrisant les moindres détails et en mettant le point sur les difficultés. Sa présence et son influence posent plusieurs problèmes quant à l'éthique de la recherche et l'objectivité des choses qu'il décrit. De ce fait, Messaoudi précise que « *le chercheur est invité à faire son « auto-analyse » (…), à prendre conscience de ses préjugés en les verbalisant et à préciser ses motivations vis-à-vis de tel ou tel terrain de telle ou telle thématique*.»[1] Elle souligne aussi, en citant Blanchet[2], qu'il est important, pour la distanciation scientifique, que le chercheur soit conscient de ses inévitables liens avec les courants socio-culturels mais il doit s'imposer dans son analyse pour assurer la distinction entre le chercheur et l'objet de son étude. Il convient d'introduire ici, selon elle, le « je » méthodologique.

Il est à noter aussi que l'enquêteur en sociolinguistique doit avoir plusieurs compétences à commencer par la maîtrise des outils linguistiques et sociologiques, la manipulation des outils informatiques et technologiques, etc. Nous pouvons préciser aussi que plusieurs éléments peuvent entraver et différencier le travail du chercheur tels que la singularité du terrain, le problème de généralisation (macro et micro)[3], le choix des informateurs, la conception des questionnaires, des grilles d'observation, des guides d'entretien, etc.

Bibliographie

BAUMARD, P. et al. (1999). « La collecte de données et la gestion de leur source », In *Méthodologie de la recherche en gestion*, Ed Thiétart, Nathan.

Blanchet, A. et Al. (1985).*L'entretien dans les sciences sociales,* Ed Dunod, Bordas, Paris.

BLANCHET A. et Gotman, A. (2007).*L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Ed Armand Colin, Paris.

BLANCHE-BENVENISTE, C. (1995).*Approches de la langue parlée*, Ophrys, Paris.

BLANCHET, P. (2000).*Linguistique de terrain. Méthode et théorie (une approche ethno-sociolinguistique)*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

BOUKOUS, A. (1999). « Le questionnaire », In *L'enquête sociolinguistique*, (dir) Louis Jean Calvet et Pierre Dumont, Ed L'Harmattan, Paris.

CAMBON, L. (2006).*L'éducateur spécialisé à travers ses discours : une question d'identité,* thèse de doctorat en sciences du langage, Sous la direction de Philippe Blanchet, Université de Haute Bretagne Ecole Doctorale « Humanité et Sciences de l'homme ».

[1]MESSAOUDI Leïla (2003), *op.cit.* p39
[2]BLANCHET Philippes (2000), *op.cit.* p90
[3]*Ibid*. p49

ISSN: 2658-9206

CEFAI, D. (1998).*Phénoménologie et sciences sociales Alfred Schutz Naissance d'une anthropologie philosophique*, Librairie Droz, Genève Paris.

CUQ, J. (2004). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris, Asdifle, CLE International.

GAY, T. (2006).*L'indispensable de la sociologie*, Ed, Studyrama, France.

LEGRAIN, M.(2007).*Théorie et pratique des enquêtes par questionnaire*, Editions des CCI SA, Liège.

LOUBET, D. (2000).*Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Paris - Montréal : Harmattan, Éditeur, 2000. http://classiques.uqac.ca/ p298. Consulté le 10/05/ 2016.

MESSAOUDI, L. (2003).*Etudes sociolinguistiques*, Impression Edition OKAD, Faculté des lettres et des sciences humaines, Université Ibn Tofail Kénitra.

MOUCHTOURIS A. (2012).*L'observation : un outil de connaissance du monde*, Ed, Harmattan, Paris.

Pellemans P. (1999).*Recherche qualitative en marketing*, Ed DeBoeck Université, Paris.

PERETZ H. (1998). « Les méthodes en sociologie, L'observation, La Découverte » Coll *Repères*, Paris.

TESSIER G. (1993).*Pratiques de recherche en sciences de l'éducation : Les outils du chercheur débutant*, Presse Universitaire de Rennes.